

13^e Colloque

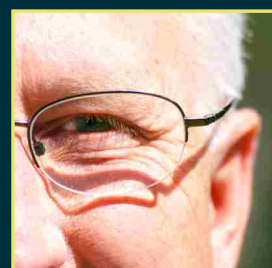
**LA PLACE DU PRIVÉ DANS LE
RÉSEAU PUBLIC DE SANTÉ**

1^{er} & 2 JUIN 2014

Hôtel Sheraton
Laval



**CONSEIL POUR LA
PROTECTION
DES MALADES**



DROITS DES USAGERS

Le droit d'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir;

Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon sécuritaire et personnalisée;

Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services;

Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence;

Le droit d'être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins;

Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services;

Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité;

Le droit d'accepter ou de refuser des soins de façon libre et éclairée, personnellement ou par l'entremise de votre représentant;

Le droit d'accès à votre dossier, lequel demeure confidentiel;

Le droit de participer aux décisions qui vous concernent;

Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services;

Le droit de porter plainte sans risque de représailles, d'être informé de la procédure de l'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches;

Le droit d'être représenté, pour tous vos droits reconnus, advenant votre inaptitude temporaire ou permanente;

Le droit pour les usagers d'expression anglaise de recevoir des services dans leur langue, suivant le programme d'accès gouvernemental.





PAUL G. BRUNET
Président



SOUAD ZAHZOUHI
Directrice générale

Chers amis,

Nous fêtons ensemble les 40 ans du Conseil pour la protection des malades, affectueusement connu sous l'acronyme CPM. Nous profitons de cette occasion pour rappeler ce que le CPM a accompli durant toutes ces années, grâce au support de gens comme vous, qui continuent de croire en l'œuvre de Claude Brunet.

Le CPM - Ce qu'il est depuis 40 ans :

Le CPM a toujours répondu aux besoins des citoyens québécois, notamment :

- connaître l'heure juste sur l'état des services de santé au Québec;
- savoir qu'un organisme est là pour protéger les usagers du réseau;
- permettre d'informer les patients sur leurs droits en matière de santé;
- permettre de faire avancer ces droits auprès des tribunaux et du gouvernement.

Le CPM joue toujours un rôle clé dans la société québécoise, notamment :

- par le soutien stratégique au grand public et aux comités des usagers et de résidents : des milliers d'appels reçus de citoyens pour des plaintes, de l'information offerte à des centaines d'usagers et à leurs proches-aidants sur des problématiques telles que : le droit de porter plainte, le consentement aux soins, l'accès au dossier médical, les soins à domicile, le droit aux médicaments et à l'obtention d'appareils visant à pallier un handicap ;
- par la centaine de mémoires déposés à l'Assemblée nationale sur divers sujets ;
- par les milliers de présences dans les médias pour la promotion des droits en santé ;
- par ses colloques annuels;
- en Commissions parlementaires (Dossier de santé Québec, modernisation de la justice disciplinaire, Livre blanc sur l'assurance-autonomie, consultations sur les conditions de vie des personnes hébergées, etc.);
- par la participation aux travaux du Comité d'orientation stratégique MSSS-partenaires relatifs à l'élaboration d'une nouvelle Politique ministérielle d'assurance de la qualité ;
- par la participation au comité élargi du MSSS concernant le Projet de règlement sur la certification des résidences privées ;
- par une contribution aux travaux du Commissaire à la santé et au bien-être sur différents sujets dont les politiques publiques liées aux médicaments;
- par la collaboration aux séances du Groupe de travail sur l'accessibilité aux soins de première ligne de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec ;

- par la contribution à une étude de faisabilité concernant la possibilité d'offrir un service Internet aux usagers à l'intérieur d'un établissement de santé ;
- par la préparation d'un dossier complet et d'une lettre au ministre de la Justice dénonçant les graves injustices procédurales qui caractérisent l'émission d'ordonnances judiciaires de soins à l'encontre de personnes inaptes. Plusieurs demandes du CPM ont fait l'objet d'un ajout au nouveau Code de procédure civile ;
- par la formation de milliers d'usagers et de proches-aidants par le biais de notre programme de formation offert aux comités des usagers et de résidents sur différents thèmes concernant le réseau de la santé : droits des usagers, frais d'hébergement en CHSLD, régimes de protection et mandat en cas d'incapacité, sensibilisation à la problématique de l'exploitation des personnes vulnérables, etc. ;
- par un service-conseil offert par des avocats en droit de la santé sur différents sujets, notamment : le rôle et les fonctions du comité, les stratégies pour faire avancer certains dossiers clés, l'accompagnement des usagers, la résolution de conflits, etc. ;
- par un appui aux revendications publiques des comités (communiqués de presse, lettres d'appui, etc.) ;
- par l'organisation de formations, de symposiums et de forums destinés à outiller les comités des usagers et de résidents.

Je vous invite à lire en annexe, par date de référence, d'autres réalisations que le CPM et la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec (FCURQ) ont accompli et continuent d'accomplir au nom du droit de tous les usagers pour un traitement digne au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

La triste et inutile consultation sur les personnes adultes hébergées, survenue récemment

On ne peut passer sous silence, en matière de soins de longue durée, la mise au point que le CPM et la FCURQ ont dû faire aux membres de l'Assemblée nationale quant aux travaux de l'Association québécoise des établissements de soins de santé et de services sociaux (AQESSS) et du RPCU qui auraient inspiré la Commission, sur la triste et inutile consultation sur les personnes adultes hébergées en centres hospitaliers de soins de longue durée.

En effet, alors que ces organismes ont malheureusement ignoré les dizaines de documents et recommandations déjà faites par le Vérificateur général, la Protectrice du citoyen et la Commission des droits de la personne, le CPM et la FCURQ ont soumis, quant à eux, que pour la grande majorité des pistes de réflexion présentées à la consultation, l'heure n'est plus à la réflexion, et ce, depuis longtemps déjà. Pour le CPM et la FCURQ, les sujets qui auraient dû être traités lors de cette consultation sont plutôt :

Un milieu de vie non conforme aux orientations ministérielles de 2003 :

- Des budgets et un financement insuffisants ;
- Une formation du personnel attendue depuis longtemps ;
- Des mesures d'hébergement transitoire préjudiciable aux usagers ;
- La contribution des adultes hébergés ;
- L'insuffisance des ressources et des conditions d'exercice dont disposent les commissaires aux plaintes.

On n'a donc pas besoin d'autres réflexions, d'autres recommandations ou d'autres mesures, contrairement à ce que la Commission, l'AQESSS et le RPCU proposent. L'heure est à l'action et à la réalisation des centaines de mesures et d'actions requises depuis longtemps déjà dans le réseau de la santé, dans les administrations et au sein des établissements de soins de longue durée, afin de rendre plus humains et plus adéquats l'accueil, l'hébergement et le milieu de vie des personnes adultes hébergées en CHSLD, publics ou privés conventionnés. Voilà un autre exemple de la différence entre le CPM, la FCURQ et les autres organismes.

Bon colloque et merci de continuer d'appuyer le CPM et la FCURQ.



Paul G. Brunet MAP

Avocat
Président

COMITÉ D'ORGANISATION

Maître Paul G. Brunet

Président et porte-parole
Conseil pour la protection des malades

Madame Souad Zahzouhi

Directrice générale
Conseil pour la protection des malades

Maître Gabriel Dupuis

Conseiller
Conseil pour la protection des malades

Madame Joanne Lafleur

Secrétaire-réceptionniste
Conseil pour la protection des malades

Madame Guylaine Martin

Design et impression
Imprimerie Phil-Marc

COMITÉ SCIENTIFIQUE

Maître Paul G. Brunet

Président et porte-parole
Conseil pour la protection des malades

Madame Souad Zahzouhi

Directrice générale
Conseil pour la protection des malades

Docteure Marie-Pascale Pomey

Professeure agrégée au Département d'administration
de la santé de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal

Monsieur Louis-Aimé Blouin

Membre du conseil d'administration du
Conseil pour la protection des malades

Madame Ginette Boisvert

Membre du conseil d'administration du
Conseil pour la protection des malades

MAÎTRE DE CÉRÉMONIE

PIERRE PILON



PIERRE PILON COMMUNICATIONS offre des services dans tous les aspects de la communication publique. Fondée en 1996, l'entreprise propose à ses clients une expertise de premier plan dans le développement des habiletés de communication, les relations avec les médias, la planification stratégique et le service à la clientèle.

Depuis sa création, la firme a réalisé plus de 850 mandats autant dans le secteur public que privé. L'administration publique, le secteur de la finance, la haute technologie, l'industrie pharmaceutique, le commerce au détail et l'industrie des services composent une partie des mandats de l'entreprise.

Dirigée par son président, Pierre Pilon, l'entreprise compte sur un réseau de professionnels chevronnés dont l'expertise de premier plan offre l'assurance des services de la meilleure qualité.

Les bureaux de **PIERRE PILON COMMUNICATIONS** sont situés sur la rue St-Dominique à Montréal. Le complexe doté d'une salle de conférence, d'un studio de télévision et de tout l'équipement technique nécessaire permet d'accommoder l'ensemble des besoins en matière de formation, coaching, planification stratégique et production télévisuelle.

Dimanche, 1^{er} juin 2014

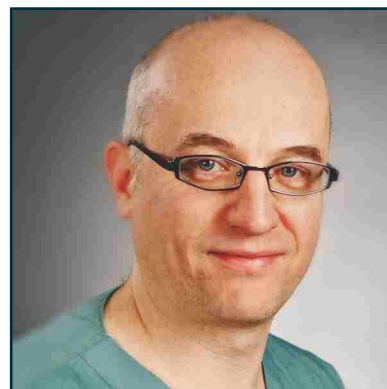
- 18h00** Cocktail de bienvenue
- 18h30** Souper-conférence : Docteur Alain Vadeboncoeur : Les enjeux privés-publics et votre santé

Lundi, 2 juin 2014

- 7h45** Accueil des participants : Petit-déjeuner et réseautage
- 8h15** Ouverture du Colloque : **M^e Paul G. Brunet** (Président) et **M. Pierre Pilon** (Maître de cérémonie)
- 8h45** **M. François Béland** : Les dépenses publiques en services de santé: les p'tits trucs, les gros trucs et les inégalités socio-économiques
- 9h45** Période d'échange
- 10h00** Pause santé
- 10h15** **Panel** : Contribution des corps professionnels de la santé dans l'amélioration de l'accessibilité et la qualité des soins :
Monsieur Yves Robert (Secrétaire, Collège des médecins)
Madame Manon Lambert (Directrice générale et secrétaire, Ordre des Pharmaciens du Québec)
Madame Geneviève Ménard (Directrice conseil - Direction des affaires externes, Ordre des infirmières et infirmiers du Québec)
- 10h45** Période d'échange
- 11h00** Présentation d'un film documentaire sur le 40^e anniversaire du CPM
Remise des prix : Prix Claude Brunet, Prix Hommage, Prix de Mérite et des Prix d'Excellence de la FCURQ
-
- 12h00** Dîner et visite des kiosques
-
- 13h30** **Mme Raymonde Saint-Germain** (Protectrice du citoyen) :
 La réponse aux besoins de soutien à domicile et d'hébergement fournie aux aînés en perte d'autonomie et aux personnes handicapées : Problématique, enjeux et défis
- 14h00** **Panel** : Aînés et soutien à domicile
Mme Manon Loranger : Fédération des coopératives des soins à domicile et services de santé du Québec
Mme Pierrette Laperle : Utilisatrice des services de soutien à domicile
- 14h30** Période d'échange
- 14h45** Pause santé
- 15h00** Conférence de clôture : **M. Luc Castonguay**, Sous ministre adjoint - Planification, performance et qualité, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec :
 Recentrer nos actions sur la qualité de l'expérience de soins et de services des usagers
- 15h30** Période d'échange
- 15h45** Remerciements et mot de la fin

SOUPER-CONFÉRENCE

Dr ALAIN VADEBONCOEUR



LES ENJEUX PRIVÉS-PUBLICS ET VOTRE SANTÉ

Le docteur Alain Vadeboncoeur est Chef de l'urgence à l'Institut de cardiologie de Montréal, président des spécialistes en médecine d'urgence du Québec, bassiste et pianiste dans ses loisirs, c'est aussi un amateur de jazz et un passionné de la langue française. Quand il n'occupe pas l'avant-scène de l'urgence, il lit et écrit, surtout. Il est l'auteur d'un grand nombre de publications et d'articles et a, de plus, publié le livre *Privé de soins en 2012* chez Lux.

Aussi, il vient tout juste de terminer l'écriture d'une pièce de théâtre, *Sacré-Cœur*, en collaboration avec le comédien et metteur en scène Alexis Martin. Rien d'étonnant, l'œuvre de fiction se déroule à l'urgence, avec comme personnage principal... un urgentologue.

Le docteur Vadeboncoeur est membre de l'Assemblée des chercheurs et a été membre fondateur du Groupe interuniversitaire de recherche sur les urgences (GIRU). Il a aussi été président de l'Association des médecins d'urgence du Québec et de l'Association des spécialistes en médecine d'urgence du Québec et actuellement, il est président de Médecins québécois pour le régime public.

Depuis 2013, il est responsable du secteur Administration de la santé à l'Externat de médecine communautaire.

Conférencier sollicité, il a organisé une multitude d'activités de formation. Vulgarisateur aguerri, il a animé durant trois ans l'émission *Les Docteurs* à Radio-Canada. Le docteur Vadeboncoeur est blogueur à l'*Actualité* et sur *Profession santé*. Il est également chroniqueur à *Médium Large*.

M. FRANÇOIS BÉLAND

Professeur titulaire au département d'Administration de la santé de l'École de santé publique de l'Université de Montréal et professeur associé au service de gériatrie de la Faculté de Médecine de l'Université McGill

8h45



Monsieur François Béland a poursuivi ses études de premier et de deuxième cycle au département de sociologie de l'Université de Montréal et a obtenu son doctorat en sociologie de l'Université Laval en 1978. Il a effectué un stage post-doctoral à l'École de santé publique de l'Université du Michigan. Il est actif depuis près de 35 ans en recherche en gérontologie sociale, sur l'utilisation et les coûts des services sociaux et de santé et en évaluation de programmes.

Monsieur Béland est présentement professeur titulaire au département d'Administration de la santé de l'École de santé publique de l'Université de Montréal et professeur associé au service de gériatrie de la Faculté de Médecine de l'Université McGill. Il est co-directeur du Groupe de recherche Université de Montréal--Université McGill sur la fragilité et le vieillissement (SOLIDAGE). Il est aussi membre de l'Institut de recherche en santé publique de l'Université de Montréal (IRSPUM).

Il a publié plus de 175 articles dans les revues scientifiques avec comité de pairs, une vingtaine de chapitres de livres et présenté au-delà de 300 communications à des congrès scientifiques. Il a été rédacteur en chef de la Revue canadienne du vieillissement [Canadian Journal on Aging] et membres de comités de rédaction de plusieurs revues scientifiques.

Monsieur Béland a dirigé de nombreux projets de recherche au Québec, au Canada et dans d'autres pays. En particulier, il a été l'un des principaux responsables de la conception, de l'implantation et de l'évaluation du projet de démonstration d'un système intégré de services pour les personnes âgées (SIPA). Il détient actuellement une subvention d'Équipes de recherche IRSC qui porte sur la fragilité chez les personnes âgées et l'évolution de l'utilisation et des coûts des services aux personnes âgées et codirige un Programme de développement stratégique innovant du FRQS sur une organisation hospitalière souple adaptée aux trajectoires de soins des patients.

Il a développé une expertise sur l'analyse des dépenses publiques de santé et s'est impliqué dans les débats publics sur l'avenir du financement des services de santé. Il a exercé son expertise de consultant auprès de nombreux conseils et il a été membre de conseils d'administration d'établissements de santé. Il a été membre du Conseil consultatif de gérontologie du ministère des Anciens Combattants Canada pendant les 10 années de son existence et vice-président de l'Association canadienne de gérontologie de 2008 à 2012.

Dr YVES ROBERT

Secrétaire, Collège des médecins.

Le Docteur Yves Robert est médecin et détenteur d'une maîtrise en sciences biomédicales (épidémiologie clinique) de l'Université de Montréal. Il a travaillé pendant 22 ans dans le domaine de la protection de la santé publique en maladies infectieuses et en santé au travail. Il est professeur adjoint de clinique au département de médecine sociale et préventive de la faculté de médecine de l'Université de Montréal.

C'est en 2003 qu'il s'est joint à la Direction générale du Collège des médecins du Québec dont il est devenu le secrétaire en avril 2005.



Mme MANON LAMBERT

Directrice générale, Ordre des Pharmaciens du Québec

Avec plus de vingt-cinq années d'expérience en pharmacie à son actif, Mme Manon Lambert assure, depuis 2005, les fonctions de directrice générale et secrétaire de l'Ordre des pharmaciens du Québec. Elle a occupé la direction générale de l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.) pendant dix ans. Aussi, elle a occupé le poste de coordonnatrice du Réseau de revue d'utilisation des médicaments, de 1991 à 1995, et elle a pratiqué au sein des départements de pharmacie des centres hospitaliers Anna-Laberge, Hôtel-Dieu de Montréal et Cité de la Santé, de 1986 à 1991.

Très impliquée professionnellement, Mme Lambert a été membre de la Table de concertation du Conseil du médicament, du comité consultatif de la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal, du groupe de travail sur la planification de la main d'œuvre en pharmacie et de la Table de concertation de la pharmacie québécoise, pour ne nommer que ceux-ci. En 2003, Mme Lambert a été identifiée par l'Actualité pharmaceutique comme l'un des 10 pharmaciens qui a marqué la dernière décennie. Elle a également été honorée lors du 50e anniversaire de l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec. En octobre 2011, elle recevait un prix de l'Association des diplômés de l'Université de Montréal à l'occasion de la célébration du 25e anniversaire des diplômés de 1986 et en septembre 2013. Elle a reçu le prix Pharmaciens de cœur et d'action dans la catégorie Gestionnaire, pour ses qualités d'intégrité, d'indépendance professionnelle et ses capacités à mettre en application la réglementation et les normes dans la pratique de la pharmacie.



Mme GENEVIÈVE MÉNARD

Inf., M. Sc. (Adm. des services de santé), M. Sc. inf.
Directrice-conseil à la Direction,
Affaires externes de l'OIIQ

Madame Geneviève Ménard est directrice-conseil, à l'Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec depuis septembre 2010. Dans le cadre de ses fonctions, elle contribue au développement des prises de position quant aux rôles des infirmières et à l'évolution de la profession notamment en matière d'amélioration de l'accessibilité et la qualité des soins.

Elle est titulaire d'une maîtrise en sciences infirmières et d'une maîtrise en administration des services de santé de l'Université de Montréal.

Elle a une longue expérience au sein du réseau de la santé, où elle y a été directrice des soins infirmiers pendant plus de 10 ans. Au cours de sa carrière, Mme Ménard s'est distinguée par l'exercice de son leadership en regard du développement de la pratique infirmière et ce dans un contexte interdisciplinaire. À cet égard, elle a participé à plusieurs groupes de travail et de comités d'experts. Elle a aussi à son crédit diverses publications à titre personnel et en tant que collaboratrice.



Claude a grandi à Valleyfield puis à Pointe-Claire au Québec avec tout l'amour que ses parents, une infirmière et un homme d'affaires, ont pu lui donner, malgré son handicap, sa maladie. La méningite le frappa à l'âge de 7 ans et, sorti d'un coma profond quelques semaines plus tard, il ne marcha plus du reste de sa vie. Il aurait dit à sa mère qu'il n'était pas né pour marcher puisque, quelque part, se sentant appelé à aider les personnes handicapées, il ne se voyait pas dans un autre état que celui qui l'affligeait pourtant.

Claude est un autodidacte. Il a eu beaucoup, a reçu quelques cours privés lorsque son état de santé le lui permettait. Il a appris à prier, à lire et à s'inspirer de divers documents religieux.

Il a utilisé les réflexions et les méditations qu'il a faites à partir de ces documents pour amorcer et tenir son combat pour la cause des personnes malades, âgées. On peut d'ailleurs difficilement parler de l'œuvre de Claude sans faire référence à la foi et au profond engagement spirituel et religieux de Claude. Non pas qu'une œuvre comme celle de Claude ne puisse être réalisée sans cet engagement, mais celle de Claude en est assurément empreinte.

Pour nous qui tentons de continuer l'œuvre, les souliers du Fondateur sont très grands à chausser. Nous n'avons pas la foi ni les convictions religieuses de Claude. Encore moins avons-nous son vécu, ses souffrances. Mais nous avons son souvenir, son exemple. La grandeur de la cause nous inspire. J'ai parlé souvent avec Claude. Il était très à l'écoute des gens, prenait le temps.

On pouvait difficilement lui refuser quelque service qu'il nous demandait. Il avait une capacité et une qualité d'élocution dignes des grands orateurs, malgré son handicap et la position physique dans laquelle sa paralysie le plaçait. Il faisait beaucoup confiance aux gens même si comme moi, il s'est trompé quelques fois. Il aimait se recueillir, il priait à chaque soir au téléphone avec ma mère. Il assistait aux fêtes, celles qui donnaient de la joie aux personnes qu'il aidait. Les notes personnelles que j'ai consultées de lui sont toutes empreintes de sa grande foi, de sa préoccupation constante pour le bien des personnes vulnérables et d'optimiser, malgré tout."

Claude Brunet a écrit quelques livres qui sont disponibles pour la vente sur demande. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour plus d'informations.

Claude BRUNET, *Sa contestation, ses joies, ses promesses*, Éditions Paulines, Montréal, 1972.

Claude BRUNET, *Ma souffrance, ses questions, ses frictions, ses leçons*, Éditions Paulines et Médiaspaul, Montréal, 1983.

Claude BRUNET et le Comité des Malades, *Nous, les oubliés*, Éditions Œil de Feu, Montréal, 1983.

Paul G. Brunet, frère.

Pour son quarantième anniversaire, le Conseil pour la protection des malades décerne le 8^e Prix Claude-Brunet, le Prix Hommage, le Prix Mérite et 7 Prix d'excellence de la FCURQ à des comités des usagers et à des comités de résidents.

LES PRIX

LE HUITIÈME PRIX CLAUDE-BRUNET

- **Monsieur GASTON DUMAS**
Vice-Président
CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES

LE PRIX HOMMAGE

- **Monsieur RONALD DAIGLE**
Représenté par Madame Céline Daigle

LE PRIX MÉRITE

- **Monsieur JEAN-GUY BRASSARD**
CONSEIL POUR LA PROTECTION DES MALADES

LES PRIX D'EXCELLENCE DE LA FCURQ

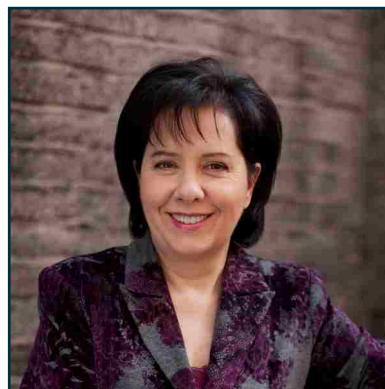
- **LE COMITÉ DES USAGERS DU CSSS ROCHER PERCÉ**
Représenté par Madame Nicole Johnson
- **LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD DE LA MAISON PIE XII
DU CSSS DE ROUYN-NORANDA**
Représenté par Madame Évangeline Roy
- **LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CHRIST ROI DE NICOLET
DU CSSS BÉCANCOUR-NICOLET-YAMASKA**
Représenté par Madame Georgette Asselin
- **LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT
CENTRE-VILLE DU CSSS JEANNE-MANCE**
Représenté par Monsieur Jean Noiseux
- **LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DE LA RÉSIDENCE COOKE
DU CSSS DE TROIS-RIVIÈRES**
Représenté par Madame Réjeane Hamelin
- **LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD SAINTE-DOROTHÉE DU CSSS DE LAVAL**
Représenté par Monsieur Guy Giroux
- **LE COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT VIGI YVES-BLAIS**
Représenté par Madame Jocelyne Bergeron-Éthier

Mme RAYMONDE SAINT-GERMAIN

Protectrice du citoyen :

La réponse aux besoins de soutien à domicile et d'hébergement fournie aux aînés en perte d'autonomie et aux personnes handicapées : Problématique, enjeux et défis

13h30



Madame Raymonde Saint-Germain a été désignée protectrice du citoyen à l'unanimité par les membres de l'Assemblée nationale, le 9 juin 2011, pour un deuxième mandat consécutif de cinq ans.

Elle est protectrice du citoyen depuis avril 2006. Son arrivée a coïncidé avec l'élargissement des responsabilités de l'institution qui, depuis lors, accueille et traite en dernier recours les plaintes des citoyens à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux.

Madame Raymonde Saint-Germain est présidente de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF) depuis le 29 novembre 2013, après en avoir assumé la vice-présidence de 2009 à 2013. Elle a reçu, en juin 2009, le Prix Orange décerné par l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec, pour son initiative de mener une enquête systémique sur les atteintes aux droits des personnes hospitalisées en psychiatrie.

Résumé de la conférence :

Tant en soutien à domicile qu'en matière d'hébergement, l'analyse de l'offre de services fait ressortir qu'il existe actuellement un déséquilibre structurel entre l'offre et la demande de services. Tout indique qu'il va s'accroître si aucune mesure n'est mise en place rapidement. Des gains doivent être réalisés dans l'offre de services par l'entremise de l'optimisation des services publics ainsi que par l'introduction de solutions novatrices. Une vision d'ensemble fondée sur les besoins des personnes, dans le respect de leurs droits, doit s'inscrire dans un continuum de services incluant ceux dispensés à domicile, l'accès aux hôpitaux de courte durée et l'hébergement offert dans plusieurs types de ressources.

Mme MANON LORANGER

Fédération des coopératives des soins à domicile et
services de santé du Québec



Madame Manon Loranger détient un Baccalauréat en administration des affaires, spécialisée en management de l'Université du Québec à Montréal. Elle occupe depuis 1995 le poste de Directrice générale au sein de la Coopérative de soutien à domicile de Laval où elle dirige une équipe administrative de 15 personnes et est responsable de 185 employés terrain. Elle planifie et gère un budget de 6 000 000,00 \$ et gère également la croissance et le développement des 4 secteurs d'activités : aide domestique, gestion de cuisine, aide à la personne et répit au proche aidant et assure les relations entre la Coopérative et le milieu régional et provincial.

Madame Loranger est impliquée en qualité de Vice-présidente de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec (FCSDSQ), elle est Présidente de la Mutuelle de prévention des Entreprises d'économie sociale du Québec, Administratrice du Consortium coopératif Québécois de services fédératif, Présidente du Comité régional d'économie sociale de Laval (CRESL), Vice-présidente du Centre local de développement de Laval (CLD), Administratrice de Femmessor Laval et membre de la Table d'action en entrepreneuriat de Laval.

Mme PIERRETTE LAPERLE

Utilisatrice des services de soutien à domicile



Depuis le début des années 1970, cette dame est de tous les combats qui ont fait évoluer l'intégration sociale des personnes handicapées. Très impliquée dans son milieu, son engagement dépasse la seule région de la Montérégie. Profondément convaincue du droit à l'égalité, c'est une battante née qui sera partout où il faut qu'elle soit pour défendre ses convictions.

En 1976, Mme Laperle fonde avec d'autres militants le Groupement des associations des personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal. Elle a fait du transport adapté son cheval de bataille privilégié durant plus de 25 ans. Education, transport, emploi, accessibilité, soutien à domicile, répit, elle a porté les revendications des personnes handicapées et de leur famille auprès des élus et des dirigeants locaux et provinciaux. Il faut de l'inspiration et de l'audace pour défendre avec tant d'ardeur les droits des personnes handicapées, et inspirée et audacieuse Pierrette Laperle l'est certainement.

Madame Pierrette Laperle, pionnière et membre fondateur du Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de la Montérégie (GAPHRSM), vient de publier un livre intitulé les mots ravalés qui est maintenant en vente.

Elle a été désignée en qualité de représentantes des usagers pour le transport adapté depuis 2002. C'est également l'une des 25 lauréates du concours Femmes d'exception qui s'est tenu à Longueuil le 8 mars dernier, dans le cadre de la journée internationale des femmes.

M. LUC CASTONGUAY

Sous-ministre adjoint - Planification, performance et qualité,
Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec :
Recentrer nos actions sur la qualité de l'expérience de soins
et de services des usagers

15h00



Monsieur Luc Castonguay est, depuis juin 2012, sous-ministre adjoint à la Direction générale de la planification, de la performance et de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec.

Monsieur Castonguay est titulaire d'un baccalauréat en sciences politiques de l'Université Laval et d'une maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique. Il possède plus de vingt ans d'expérience dans la fonction publique québécoise, où il a œuvré au MSSS comme adjoint du sous-ministre adjoint à la planification et à l'évaluation, comme coordonnateur de l'unité de coordination de projets-pilotes de la pratique des sages-femmes et comme délégué au Bureau de la Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux.

Depuis 2000, il a occupé différentes fonctions au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, dont celles de Directeur général de Recherche Québec et de directeur de la recherche universitaire et collégiale.

Sincères remerciements à nos commanditaires

COMMANDITAIRE PRINCIPAL



COMMANDITAIRES



ASSOCIATION
MÉDICALE
CANADIENNE



CANADIAN
MEDICAL
ASSOCIATION

Imprimerie



Sincères remerciements à nos exposants

Coalition Priorité Cancer au Québec



Office des personnes
handicapées



*Nous tenons à remercier les membres du
Conseil d'administration du Conseil pour la protection des malades*

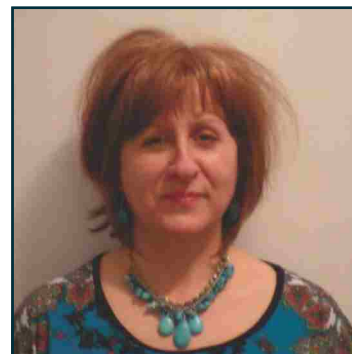
- Me Paul G Brunet, président ;
- M. Gaston Dumas, vice-président ;
- Mme Nicole Johnson, secrétaire-trésorière ;
- M. François Fleury, administrateur ;
- M. Ronald Daigle, administrateur ;
- Me Serge Grimard, administrateur ;
- M. Louis-Aimé Blouin, administrateur ;
- Mme Nicole Trottier, administratrice ;
- Mme Marielle Raymond, administratrice ;
- Mme Ginette Boisvert, administratrice ;
- Mme Souad Zahzouhi, directrice générale, membre ex-officio



*Les membres de l'équipe du Conseil pour la protection des malades
et de la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec*



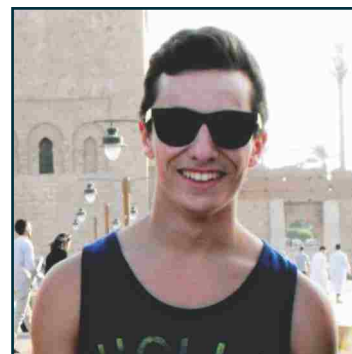
Me Gabriel Dupuis
Conseiller et personne-ressource



Mme Joanne Lafleur
Secrétaire-réceptionniste



Mme Maryam Naslafkih, bénévole
Étudiante de 3^e année à Faculté de médecine
de l'Université de Montréal - Programme
de Biochimie et médecine moléculaire



M. Elyas Naslafkih, bénévole
Programme collégial de Sciences
naturelles au CEGEP de
Saint-Jean-sur-le Richelieu



**FÉDÉRATION
DES COMITÉS
DES USAGERS ET DE
RÉSIDENTS DU QUÉBEC**

1000, rue Saint-Antoine Ouest, bureau 403 Montréal (Québec) H3C 3R7
Tél. : **1 877 CPM.AIDE** ou **514 861.5922** | Téléc. : **514 861.5189**
info@cpm.qc.ca | www.cpm.qc.ca